心理学报 2018, Vol. 50, No.2, 235−242
Acta Psychologica Sinica DOI: 10.3724/SP.J.1041.2018.00235

人际冲突中失望的个人效应及冲突类型的调节作用*

陶爱华 刘雍鹤 王 沛
(上海师范大学教育学院心理系，上海 200234)

摘 要 通过两个计算机情景模拟实验，分别采用“保证游戏”与“最后通牒博弈”范式，考察了人际冲突中失望的个体对于威胁评价与冲突行为的影响。在此基础上进一步探讨了冲突类型对人际冲突中失望个人效应的调节作用。结果发现：(1)失望个体相比无情绪个体的威胁评价更高，冲突行为更多。(2)冲突类型影响处于失望状态的个体的威胁评价，即价值观冲突中失望个体的威胁评价要高于利益冲突中失望个体的威胁评价；但是冲突类型并不影响失望个体的冲突行为。

关键词 人际冲突；冲突类型；失望的个人效应；威胁评价；冲突行为
分类号 B849:C91

1 引言

人际冲突是一种发生在相互依赖个体间矛盾冲突的心理过程(Barki & Hartwick, 2004)，其本质是各方感知到目标、认知或者价值观间的矛盾，并由此产生对情境的威胁评价，最终导致人际冲突行为(Halevy, Chou, & Galinsky, 2012)。其中，威胁评价是指个体对自己能否应付即将到来的消极结果的感知与评价(Lelieveld, van Dijk, van Beest, & van Kleef, 2012)。面对冲突情境，当个体判断自身的资源难以应对情境需求时，便会将之评价为威胁，继而引发冲突行为(O’Connor, Arnold, & Maurizio, 2010)。由此可见，威胁评价是人际冲突感知过程中的关键一环，决定着个体是否会采取具体的冲突行为(Halevy et al., 2012;O’Connor et al., 2010; Kanas, Scheepers, & Sterkens, 2017)。与此同时，不同类型的冲突造成的威胁评价对于个体冲突行为表现的影响存在差异。根据冲突爆发的根源，研究者一般聚焦于利益冲突与价值观冲突的效应比较(Harinck & van Kleef, 2012)。相对于利益威胁，面对价值观威胁的个体，由于价值观与规范受到挑战，个体的自我认同与个体整合受到了威胁，会感到压力更大、道德冒犯和能量耗竭，自我威胁增强(Halevy et al., 2012; Kouzakova, Harinck, Ellemers, & Scheepers, 2014)。其诱发的潜在威胁可能更大，对冲突行为的发生起着更为重要的作用(Kouzakova et al., 2014; Idrissou, Aarts, Leeuwis, & van Paassen, 2016)。

人际冲突发生时往往包含着强烈的消极情绪体验(Barki & Hartwick, 2004; Bao, Zhu, Hu, & Cui, 2016)。作为最常经历的一种消极情绪(Tobin & Graziano, 2011)，失望以其独特的冲突消解策略功能得到了研究者们的广泛关注(Lelieveld et al., 2012; Lelieveld et al., 2013; van Doorn, van Kleef, & van der Pligt, 2015)。失望是指决策结果未达到先前期望时个体的心理反应(Wubben, de Cremer, & van Dijk, 2011; Bault, Wydoodt, & Coricelli, 2016)。当个体感到失望时，通常会认为自己对情境没有控制力、对事件无责任感与无力感，从而减少对他人的信任与亲社会行为(Chua, Gonzalez, Taylor, Welsh,

收稿日期: 2017-01-31
* 国家社科重大招标项目(17ZDA327)、国家自然科学基金面上项目(71473261)。
通信作者: 王沛, E-mail: wangpei1970@163.com

& Liberzon, 2009; Tobin & Graziano, 2011)。例如, Martinez, Zeelenberg 和 Rijsman (2011)采用虚拟情境、自传体回忆等多种任务诱发了个体的失望与后悔情绪, 观察体验到这两种情绪的个体在最后通牒博弈与给游戏这两种单次博弈中的表现。结果发现, 失望个体的亲社会行为会的确有所减少。

人际冲突的本质是各方的目标、认知或者价值观间的矛盾引发的互依个体对于人际交往情境的威胁评价而使双方处于相互冲突的状态(Halevy et al., 2012)。也就是说, 威胁评价是冲突感知过程中的关键一环, 直接决定着个体在冲突中最终采取怎样的行为(Kanas et al., 2017)。与此同时, 负性情绪在人际互动中被认为是一种威胁, 是一种重要的人际互动方式(Bao et al., 2016)。那么, 作为一种重要的负性情绪, 失望对个体对情境的威胁评价与冲突行为会产生怎样的影响? 在不同类型的人际冲突中, 失望对个体对情境的威胁评价与冲突行为又会有何不同? 失望的个人效应是不是通过影响主体的威胁评价, 进而影响冲突行为的呢?

如前所述, 失望可能会导致个体对情境产生较高的威胁评价。冲突中的个体采取何种行为取决于威胁评价, 威胁评价越高, 冲突行为越多(Halevy et al., 2012)。为此, 我们推断失望可能会通过高威胁评价引发更多的冲突行为, 并且试图通过第一个实验研究来检验下述假设:

H1: 失望的个体相比无情绪的个体, 其对于情境的威胁评价更高, 冲突行为更多。

不同类型的冲突含有不同的威胁感知内容, 威胁感知内容决定其产生的威胁评价, 进而影响冲突行为(Sinaceur & Neale, 2005)。在人际冲突中, 最常讨论的冲突是利益冲突与价值冲突。利益冲突一般涉及稀缺资源、领土、电脑设备或金钱等分配的矛盾。价值冲突一般涉及个人规范和价值观等方面的矛盾(Halevy et al., 2012; Kouzakova et al., 2014)。相比利益冲突, 价值冲突具有自我卷入程度高、易升级、不易调解的主要特点 (Kouzakova, Ellemers, Harinck, & Scheepers, 2012)。处于价值冲突中的个体的固定收益观念和合作动机均很低, 只能达成很低的联合收益(Harinck & Druckman, 2015)。以往研究考察愤怒情绪对利益冲突和价值冲突中冲突行为的影响时发现: 相比利益冲突, 价值冲突中愤怒情绪引发了个体更强的不公平感, 冲突也随之升级(van Kleef, de Dreu, & Manstead, 2010)。有鉴于此, 我们拟在以往研究基础上进一步检验冲突类型对于失望的个人效应的可能影响。具体假设为:

H2: 价值观冲突中失望的主体对于情境的威胁评价更高, 冲突行为更多; 利益冲突中失望的主体对于情境的威胁评价更低, 冲突行为更少。

2 实验 1: 个体失望对于自身威胁评价、冲突行为的影响

以上海师范大学的大学生作为被试, 实验 1 采用联合决策(保证游戏)模拟冲突情境(Moehler, 2009), 旨在检验 H1 这个研究假设。

2.1 方法

2.1.1 被试

通过张贴广告招募非心理学、非经济学专业的学生(本科生或研究生)56 人, 参加实验将获得一定报酬。被试被随机分配在两种实验条件下。有效数据 54 人(男生 17 人, 女生 37 人, 年龄: M = 22.87 岁, SD = 1.36 岁)。

2.1.2 材料

情绪操纵任务测试材料。有失望条件组的测试材料包含三个部分, 分别为“情绪管理测试”、“人际反应测试”和

“具象思维测试”。“情绪管理测试”包括从特质应对方式问卷(TCSQ)中选取的 10 道题目(如: “我容易迁怒于别人而经常发脾气。”); “人际反应测试”包括从症状自评量表(SCL-90)中选取的 15 道题目; “具象思维测试”包括从 2013 年中央、国家机关公务员录用考试《行政职业能力测试》试卷中挑选的 5 道图形推理题。每个题目均为 9 点计分(1 = 非常不符合, 9 = 非常符合)。无情绪条件组的测试材料为 10 以内的自然数的加减法, 共 60 个试次。

威胁评价测试。综合由阻抗心动记录(ZKG)、心电图(EKG)和连续血压数据三个指标组成的测量指标(Blascovich, Seery, Mugridge, Norris, & Weisbuch, 2004), 参照 O’Connor 等人(2010)的测量方式编制的三项目问卷进行测量。每个项目均为 9 级评分, 三项目得分的平均分即为威胁评价得分(O’Connor et al., 2010), α = 0.95, 分值越高表示个体的威胁评价越高。

2.1.3 程序

采用 E-prime 2.0 程序编程。为控制避免博弈次数、个体身份、平等性以及人际关系的干扰, 实验中会明确告知被试博弈轮次, 被试之间没有特殊身份, 也不存在亲密关系。

实验采取逐个施测的方式。实验内容是一个联

合决策任务，即一个探讨人们如何达成联合决策(保证游戏)的研究。整个实验分三阶段进行：

第一阶段：呈现指导语。内容如下：同学你好，欢迎参加本次游戏。在接下来的游戏任务中，你将与通过网络与随机的方式选出的另一位同学共同完成一个任务。任务规则如下：在单个任务中，你需要做出 C 或 D 的策略选择，由您首先选择，随后对手做出选择。你们不同的策略选择组合将分别产生不同的结果。当你们同时选择 C 时，你们均得 4 分；当你们同时选择 D 时，你们均得 2 分；当有一人选择 C，另一人选择 D 时，选 C 的人得 1 分，选 D 的人得 3 分。任务将进行多轮次(实际只进行一次)，每次任务结束后将呈现两人的策略选择结果和你当前得分。请尽可能提高自己的分数。

在被试通过规则理解的检测后进入下一阶段。

第二阶段：以测试任务来进行失望的操纵。对于失望条件组的被试，要求被试完成一些题目，之后程序显示软件因为故障而丢失数据，通过恢复最终只保存下来 10%的数据结果。随后要求被试报告自己的失望体验。为了确保情绪操纵任务诱发的是失望情绪，在失望情绪测量之前，要求被试回答一些问题，如“你是否认为结果很重要？”、“这样的结果是不是没有达到你的预期？”、“你对此是否感到有多失望？”，前面两个问题是保证诱发的情绪是失望(Lelieveld et al., 2012; van Dijk, van Kleef, Steinel, & van Beest, 2008)，第三个问题是对失望情绪强度的测评(Martinez et al., 2011)。无情绪条件组的被试则要求完成填充任务(10 以内的自然数的加减法，共 60 个试次，时长与失望条件组的操纵时长相同)，最后同样报告自己的失望体验。

第三阶段：进行正式任务。被试完成第一轮的保证游戏任务，选择策略 C 或者 D，作为因变量。

2.2 结果

收集并整理威胁评价、失望体验评价等数据，采用 SPSS 21.0 对数据进行统计分析。

首先进行失望诱发的操纵有效性检测。对两组被试的失望体验进行独立性样本 t 检验，失望条件组中被试的失望体验显著高于无情绪条件组中被试的失望体验，$t(52) = 3.221$, $p = 0.002$, Cohen's $d = 0.87$。实验的失望诱发操纵有效。

以主体失望条件为自变量对主体威胁评价进行非重复测量方差分析。结果发现，失望条件的主效应显著，即失望条件下被试的威胁评价($M = 5.21$, $SD = 1.26$)显著高于无情绪条件下被试的威胁评价($M = 4.16$, $SD = 1.36$), $F(1,50) = 8.267$, $p = 0.006$, $\eta^2 = 0.14$。

以主体失望条件为自变量对策略选择进行卡方检验。结果发现，失望条件的主效应显著，即失望条件下被试的策略选择显著高于无情绪条件下被试的策略选择，$\chi^2(1) = 4.75$, $p = 0.029$ (见表 1)。

表 1 主体失望条件与主体无情绪条件下被试的策略选择

条件	策略		n
	C	D	
主体失望	9	17	26
主体无情绪	18	10	28

2.3 讨论

从本实验结果来看，在保证游戏中，失望的个体相比无情绪的个体，其对于情境的威胁评价更高，策略选择上更倾向于选择竞争策略，即冲突行为更多。这一结果验证了以往的研究结论：失望的个人效应会增加个体的冲突行为。这可能是由于个体对于情境的威胁评价上升所致。在本实验中，尽管个体面对的是一个冲突强度较低的对称的互动情境，同时也被告知需要进行多轮互动，但是在被诱发出失望情绪之后依然倾向于选择竞争策略。这说明失望的个人效应具有稳定的负性效价，在现实生活中需要加以抑制。

另外一方面，实验结果也对以往研究进行了补充：发现个体的失望影响了对于整体情境的威胁评价。已有研究证实，人际互动中背景输入中的变量正是对个体产生了威胁才会被知觉为冲突(Kouzakova et al., 2014; Halevy et al., 2012)。与此同时，被诱发出愤怒与恐惧情绪的被试更倾向于将当前的情境评价为充满威胁的情境，表现为威胁敏感、不信任他人(Derks, Scheepers, van Laar, & Ellemers, 2011)。相反，诱发出快乐情绪的被试更倾向于表现出合作行为、更信任他人(Martinez et al., 2011)。个体的失望如何影响其对于情境的威胁评价之前尚未得到研究。因此，实验 1 的结果弥补了这一不足，同时又将失望的个人效应的加工路径较好地整合到了整体的人际冲突信息加工过程之中，提高了失望的个人效应的解释力。

另外，实验 1 也存在一些不足。首先，失望的个人效应需要在更广泛的情境下进行验证。不同的矛盾根源构成不同的人际冲突类型，冲突类型可能会影响个体对情境的威胁评价。威胁评价又决定着个体的具体冲突行为(Halevy et al., 2012; O’Connor

et al., 2010)。冲突类型是人际冲突情境中的基础变量，因此，需要从这方面进一步验证失望的个人效应中失望—威胁—行为的效应路径。其次，失望诱发的操纵方式不具有普遍性。我们在预实验中使用了前人广泛使用的自传体记忆、情景故事等失望情绪的启动范式(Chua et al., 2009; Tobin & Graziano, 2011)，然而并没有得到很好的效果。因此，我们采用了任务诱发的方式，即根据失望的定义，操纵个体经历了需要完成任务却得不到反馈的过程，成功地诱发了被试的失望情绪。但是，这一方式还需要进行广泛的验证以确定其效度。第三，通过使用保证游戏来模拟冲突情境，一方面不够贴近社会生活的实际，另一方面其C或D的策略选择使得我们从中获得的信息较少，未必能充分反映失望的个人效应。因此，在下一步的实验中我们需要对于情境进行相应的调整。

3 实验 2：冲突类型对于失望的个人效应的影响

实验1验证并扩展了失望的个人效应的消极作用，即失望的个体对于事件或情境的威胁评价更高，冲突行为更多。保证游戏模拟的冲突情境是典型的利益冲突情境，而更为常见和较难解决的价值观冲突情境则未予以考量。为此，实验 2 通过采用最后通牒博弈模拟冲突情境，试图检验冲突类型对于失望的个人效应是否具有调节作用。

3.1 方法

3.1.1 被试

通过张贴广告招募上海师范大学的非心理学、非经济学专业的学生(本科生或研究生)96 人，有效数据 92 人(男生 26 人，女生 66 人，年龄：$M = 22.57$ 岁，$SD = 1.42$ 岁)，参加实验将获得一定的报酬。被试被随机分配到各实验处理条件下。

3.1.2 实验设计

采用 2(主体情绪：无，失望)×2(人际冲突类型：利益冲突，价值观冲突)的两因素被试间实验设计，主体情绪与人际冲突类型均为被试间变量，因变量为被试在情绪诱发后的威胁评价以及最后通牒博弈中的出价。

3.1.3 程序

采用 E-prime 2.0 程序编程。实验采取群体施测的方式。实验分三个阶段进行：

第一阶段：向被试介绍任务。告知被试将与 Y 开展一个关于 105 代币分配的任务。作为分配者，由其决定 105 代币有多少分配给接受者 Y (即 Y 为接受者)，而 Y 需要作出接受与否的决定。实验中有 A、B 两个分配方案(A 方案：给自己 30%，给对方 70%；B 方案：给自己 70%，给对方 30%)，要求被试在 A、B 两个方案之间进行选择。如果 Y 接受分配方案，代币将按分配方案中的比例换算为实际的人民币作为报酬返还给 Y，剩余代币也将换算为实际的人民币作为报酬返还给被试；如果Y拒绝分配方案，那么 Y 与被试都将一无所获。任务将进行多轮，每次由被试首先提出分配方案，过程中可能会出现 Y 按要求填写的反应 Y 意图的信息。

随后主试操纵冲突类型，呈现指导语。利益冲突条件下的指导语为：请获得尽可能高的收益，因为基于常理对方也是这样考虑的。价值观冲突条件下的指导语为：请获得尽可能公平的收益，对方也被这样要求(Harinck & de Dreu, 2004)。被试理解规则后进入下一阶段。

第二阶段：通过测试任务来进行失望的操纵。任务形式与实验 1 中的情绪启动方法一致。操纵之后进行情绪操纵有效性检测和威胁评价测量。

第三阶段：进行正式任务。博弈只进行一轮，被试作为分配者在0~105之间提出分配数额作为因变量进行分析。

3.2 结果与分析

收集并整理威胁评价、冲突类型、失望体验评价等数据，采用 SPSS 21.0 对数据进行统计分析。

首先进行主体失望诱发的操纵有效性检测。对被试对于自身的失望评价进行2×2的非重复测量方差分析，结果显示失望诱发的主效应显著，失望条件组中被试的失望评价显著高于无情绪条件组中被试的失望评价，$F(1,86) = 70.24$, $p < 0.001$, $\eta^2 = 0.45$。实验的失望操纵有效。

接着进行冲突类型的操纵有效性检测。先对被试的利益冲突评价进行2×2的非重复测量方差分析，结果显示冲突类型的主效应显著，利益冲突条件下被试的利益冲突评分显著高于价值观冲突条件下被试的利益冲突评分，$F(1,86) = 208.82$, $p < 0.001$, $\eta^2 = 0.71$。然后对被试的价值观冲突评价进行 2×2 的非重复测量方差分析，结果显示冲突类型的主效应显著，价值观冲突条件下被试的价值观冲突评分显著高于利益冲突条件下被试的价值观冲突评分，$F(1,86) = 257.64$, $p < 0.001$, $\eta^2 = 0.75$。实验的冲突类型操纵有效。

对主体的威胁评价进行2×2的非重复测量方差

分析。结果显示情绪的主效应显著，失望条件下被试的威胁评价显著高于无情绪条件下被试的威胁评价，$F(1,86) = 132.23$, $p < 0.001$, $\eta^2 = 0.60$。主体情绪与冲突类型的交互效应显著，$F(1,86) = 4.60$, $p = 0.035$, $\eta^2 = 0.05$。简单效应分析显示，在利益冲突中，失望条件下的被试的威胁评价($M = 5.64$, $SD = 0.97$)显著高于无情绪条件下被试的威胁评价($M = 3.68$, $SD = 0.86$)：$p < 0.001$；在价值观冲突中，失望条件下被试的威胁评价($M = 6.05$, $SD = 0.96$)显著高于无情绪反馈条件下的被试的威胁评价($M = 3.24$, $SD = 0.78$), $p < 0.001$。

对主体的出价进行 2×2 的非重复测量方差分析。结果显示情绪的主效应显著(见表 2)，失望条件下被试的出价显著低于无情绪条件下被试的出价，$F(1,86) = 34.88$, $p < 0.001$, $\eta^2 = 0.29$。

表 2　失望与无情绪条件下不同冲突类型中的被试在最后通牒博弈中的出价

条件	冲突类型	*M*	*SD*	*n*
失望	利益冲突	48.43	5.28	30
	价值观冲突	49.92	2.50	26
无情绪	利益冲突	54.57	3.28	21
	价值观冲突	54.87	2.26	15

3.3　讨论

实验 1 已经验证了失望个体的威胁评价更高、冲突行为更多这一失望的个人效应的新路径。在实验 2 中，我们加入了冲突类型这一变量，探究在不同的冲突类型下，失望的个人效应是否同样表现出上述稳定的消极效果。实验结果发现，无论在利益冲突还是价值观冲突条件下，失望主体的威胁评价都更高，冲突行为都更多。另一方面，虽然与利益冲突相比，价值观冲突中的被试的威胁评价和冲突行为较高，但仅在威胁评价上达到显著性差异。实验结果部分支持了假设。

以往研究显示，价值观冲突中个体的自我卷入程度更高、共同背景感知更低，其冲突威胁主要源于自我概念层面(Harinck & de Dreu, 2004; Hanselmann & Tanner, 2008)。因此，双方为了维护自身的自我概念完整性而更加对立且不可调和，倾向于将情境评价为更加负性，故而威胁评价更高，冲突行为更多。有研究发现，处于价值观冲突中的个体经常采用更加僵化的策略，达成的收益较差，同时对于协商结果的满意程度更低。与此相对应的是，利益冲突中的个体的自我卷入程度低，其冲突威胁主要来自外在稀缺资源层面。因此，双方为了达成一致而最终获益，往往通过相互让步或妥协来取得最终的收益，故而威胁评价更低，冲突行为更少(Harinck & Druckman, 2015; O'Connor et al., 2010; Halevy et al., 2012)。在我们的实验中，价值观冲突与利益冲突中被试的威胁评价的确存在显著性差异。

如前所述，在价值观冲突中，由于个体受到了自我概念层面的威胁。个体为了维护自我概念的完整性，更倾向于内向的关注。此时，当个体感受到失望时，失望所带来的归因与他人或外界环境、无责任感、自我补偿或不作为等效应将会加强这一内向关注的倾向，对情境做出负性评价并表现出冲突行为(Kouzakova et al., 2012)。因此，处于价值观冲突中的失望个体可能会有更高的威胁评价，表现出更多的冲突行为。与此相对应的是，在利益冲突中，由于个体受到的是一些诸如稀缺资源的非自我层面的威胁。个体为了达成一致并最终获益通常会采取相对更为灵活的策略，此时为了获益的个体往往会更为关注他人的要求以便更好地利益交换，因而倾向于外向的关注，即不仅关注自身的收益，也会考虑他人的收益(Bradley, Postlethwaite, Klotz, Hamdani, & Brown, 2012; Meier, Gross, Spector, & Semmer, 2013)。然而，当个体感受到失望时，失望所带来的归因与他人或外界环境、无责任感、自我补偿、逃避等负性效应将会减弱这一倾向，个体同样对情境做出负性评价并表现出冲突行为。因此，处于利益冲突中的失望个体也可能会有较高的威胁评价，表现出较多的冲突行为。

4　总讨论

4.1　个体失望对于威胁评价与冲突行为的影响

以往研究已经证实，失望的个体相比后悔或无情绪的个体倾向于增加冲突行为。在实验 1 中通过改变博弈情境试图验证失望个体可能增加冲突行为或不作为等现象的存在。结果显示，在以保证游戏模拟的潜在冲突情境中，相比无情绪的个体，失望个体对于情境的威胁评价更高，冲突行为更多。实验结果支持了我们的假设，验证了以往研究结论，同时证实个体的失望可以改变其威胁评价这一新的效应。

研究结果表明，失望的个人效应在不同试次与被试上表现出稳定的负性效应，进而增加个体的冲突行为。如前所述，失望是一种与期望进行比较的反事实思维的消极结果(Chua et al., 2009)。失望往

往伴随着个体相应的认知和动机状态，即失望的个体认为自身处在期望未达成的状态、认为失望是由外界不可控的环境因素引起等，同时想要将注意力转移到其它事物上(Tobin & Graziano, 2011)。因此，失望的个体更多地表现为增加冲突行为。我们的研究结果表明，即便是在一个相对温和的冲突情境中，失望的负性个人效应依然有效，具有可重复性与跨群体跨情境的稳定性。

另一方面，我们的研究结果表明，失望个体的冲突行为增加这一结果可能是由于个体对于情境的威胁评价上升所导致。有研究者发现，失望的个体认为失望是由他人或是不可控的因素而非自身引起的，此时的个体缺乏主动性，具有转移注意的倾向(Tobin & Graziano, 2011)。在这种情况下，个体可能会倾向于做出自身不能够应付当前情境需求的评价，即较高的威胁评价。以往研究已经证实，被诱发出愤怒与恐惧情绪的被试更倾向于将当前的情境评价为充满威胁的情境(Derks et al., 2011)。威胁评价是人际冲突中个体信息加工的核心概念。高威胁评价往往导致处于人际冲突中的个体采取激进、冒险的行为，增加冲突或攻击行为。如此一来，失望的个人效应中便形成了失望—威胁—行为的路径，将以往失望的个人效应中杂乱的认知分析统一到了威胁评价上来，从而增加了失望的个人效应的解释力。

4.2 冲突类型对失望的个人效应的影响

在实验 1 中，我们已经验证了失望的个体的威胁评价更高，冲突行为更多这一失望的个人效应的新路径。而在实验 2 中，通过加入冲突类型这一变量，探究在利益冲突与价值观冲突中，失望个人效应是否同样表现出上述稳定的消极效果。结果发现，无论在利益冲突还是在价值观冲突下，失望主体的威胁评价都更高，冲突行为更多。其中，冲突类型对于失望个人效应中个体的威胁评价有调节作用，但对于个体的冲突行为没有影响。

价值观冲突中个体的自我卷入程度较高、共同背景感知较低，其冲突矛盾焦点主要源于自我概念层面(Harinck & de Dreu, 2004; Hanselmann & Tanner, 2008)。因此，双方为了维护自身的自我概念完整性，往往处于更加对立且不可调和的状态，倾向于将情境评价为更具竞争性。处于价值观冲突中的个体经常采用更加僵化的策略，达成的收益较差，同时对于协商结果的满意程度更低。与此相对应的是，利益冲突中的个体的自我卷入程度低，其冲突矛盾焦点主要来自外在稀缺资源层面(Harinck & Druckman, 2015)。因此，双方为了达成一致而最终获益，往往通过相互让步或妥协来取得最终的收益。有研究发现，处于利益冲突中的个体能更多的达成协商一致，收益会更好，同时对于协商结果较为满意，对关系满意度也较高(O'Connor et al., 2010; Halevy et al., 2012)。基于上述分析，当失望的个体处于价值观冲突中时，个体有维护自我的完整性的需求，更倾向于关注自我的需求(Kouzakova et al., 2012)。此时，由失望所带来的无责任感、自我补偿或不作为等效应将会加强自我关注的程度。因此个体倾向于做出自身无法满足情境需求的负性评价，同时表现出激进的行为。也就是说，此时个体的威胁评价更高，冲突行为更多。当失望的个体处于利益冲突中时，由于个体受到一些非自我层面的威胁，因而没有明确的维护自我的完整性的需求，个体往往倾向于不仅关注自身的收益，也会考虑他人的收益(Bradley et al., 2012; Meier et al., 2013)。但是，失望所带来的负性效应将会减弱这种关注倾向，此时的个体同样倾向于做出无法应付情境的负性评价，并表现出冲突行为。实验结果证实了这一观点。

与此相对应的是，当无情绪的个体处于价值观冲突时，基于理性的分析，个体倾向于将当前情境评价为更具竞争性。因此，此时的个体将表现出更高的威胁评价和更多的冲突行为。相反，当无情绪的个体处于利益冲突中时，个体则常常为了最终获益而通过与对手相互妥协后达成一致。为了这一目的，个体往往表现得较为灵活且更具合作性。因此，此时的个体将表现出更低的威胁评价和更少的冲突行为。

5 结论

(1)失望个体的威胁评价更高，冲突行为更多。

(2)冲突类型影响着失望的个人效应，主要表现为冲突类型经由失望调节着个体的威胁评价：价值观冲突中失望个体的威胁评价要高于利益冲突中失望个体的威胁评价。另一方面，冲突类型未影响个体的冲突行为。

参 考 文 献

Bao, Y. S., Zhu, F. W., Hu, Y., & Cui, N. (2016). The Research of Interpersonal Conflict and Solution Strategies. *Psychology, 7*(4), 541−545.

Barki, H., & Hartwick, J. (2004). Conceptualizing the construct of

interpersonal conflict. *International Journal of Conflict Management, 15*(3), 216−244.

Bault, N., Wydoodt, P., & Coricelli, G. (2016). Different attentional patterns for regret and disappointment: An eye-tracking study. *Journal of Behavioral Decision Making, 29*(2–3), 194–205.

Bradley, B. H., Postlethwaite, B. E., Klotz, A. C., Hamdani, M. R., & Brown, K. G. (2012). Reaping the benefits of task conflict in teams: The critical role of team psychological safety climate. *Journal of Applied Psychology, 97*(1), 151−156.

Blascovich, J., Seery, M. D., Mugridge, C. A., Norris, R. K., & Weisbuch, M. (2004). Predicting athletic performance from cardiovascular indexes of challenge and threat. *Journal of Experimental Social Psychology, 40*(5), 683−688.

Chua, H. F., Gonzaleza, R., Taylorb, S. F., Welshc, R. C., & Liberzonb, I. (2009). Decision-related loss: Regret and disappointment. *NeuroImage, 47*(4), 2031–2040.

Derks, B., Scheepers, D., van Laar, C., & Ellemers, N. (2011). The threat vs. challenge of car parking for women: How self- and group affirmation affect cardiovascular responses. *Journal of Experimental Social Psychology, 47*(1), 178–183.

Halevy, N., Chou, E. Y., & Galinsky, A. D. (2012). Exhausting or exhilarating? Conflict as threat to interests, relationships and identities. *Journal of Experimental Social Psychology, 48*(2), 530−537.

Hanselmann, M., & Tanner, C. (2008). Taboos and conflicts in decision making: Sacred values, decision difficulty, and emotions. *Judgment and Decision Making, 3*, 51–63.

Harinck, F., & de Dreu, C. K. W. (2004). Negotiating interests or values and reaching integrative agreements: The importance of time pressure and temporary impasses. *European Journal of Social Psychology, 34*(5), 595–611.

Harinck, F., & Druckman, D. (2015). Do negotiation interventions matter? Resolving conflicting interests and values. *Journal of Conflict Resolution, 61*(1), 29−55.

Harinck, F., & van Kleef, G. A. (2012). Be hard on the interests and soft on the values: Conflict issue moderates the effects of anger in negotiations. *British Journal of Social Psychology, 51*(4), 741−752.

Idrissou, L., Aarts, N., Leeuwis, C., & van Paassen, A.. (2016). Identity dynamics and conflict in collaborative processes: The case of participatory management of protected areas in benin. *Journal of Environmental Protection, 7*(13), 1981−2008, doi: 10.4236/jep.2016.713154.

Kanas, A., Scheepers, P., & Sterkens, C. (2017). Positive and negative contact and attitudes towards the religious out-group: Testing the contact hypothesis in conflict and non-conflict regions of Indonesia and the Philippines. *Social Science Research, 63*(4), 95−110.

Kouzakova, M., Ellemers, N., Harinck, F., & Scheepers, D. (2012). The implications of value conflict: How disagreement on values affects self-Involvement and perceived common ground. *Personality and Social Psychology Bulletin, 38*(6), 798−807.

Kouzakova, M., Harinck, F., Ellemers, N., & Scheepers, D. (2014). At the heart of a conflict: Cardiovascular and self-regulation responses to value versus resource conflicts. *Social Psychological and Personality Science, 5*(1), 35−42.

Lelieveld, G.-J., van Dijk, E., Güroğlu, B., van Beest, I., van Kleef, G. A., Rombouts, S. A. R. B.,... Crone, E. A. (2013). Behavioral and neural reactions to emotions of others in the distribution of resources. *Social Neuroscience, 8*(1), 52−62.

Lelieveld, G.-J., van Dijk, E., van Beest, I., & van Kleef, G. A. (2012). Why anger and disappointment affect other's bargaining behavior differently: The moderating role of power and the mediating role of reciprocal and complementary emotions. *Personality and Social Psychology Bulletin, 38*(9), 1209−1221.

Martinez, L. M. F., Zeelenberg, M., & Rijsman, J. B. (2011). Behavioural consequences of regret and disappointment in social bargaining games. *Cognition and Emotion, 25*(13), 351−359.

Martinez, L. F., Zeelenberg, M., & Rijsman, J. B. (2011). Regret, disappointment and the endowment effect. *Journal of Economic Psychology, 32*(6), 962−968.

Moehler, M. (2009). Why Hobbes' state of nature is best modeled by an assurance game. *Utilitas, 21*(3), 297−326.

Meier, L. L., Gross, S., Spector, P. E., & Semmer, N. K. (2013). Relationship and task conflict at work: Interactive short-term effects on angry mood and somatic complaints. *Journal of Occupational Health Psychology, 18*(2), 144−150.

O'Connor, K. M., Arnold, J. A., & Maurizio, A. M. (2010). The prospect of negotiating: Stress, cognitive appraisal, and performance. *Journal of Experimental Social Psychology, 46*(5), 729−735.

Sinaceur, M., & Neale, M. A. (2005). Not All Threats are Created Equal: How Implicitness and Timing Affect the Effectiveness of Threats in Negotiations. *Group Decision and Negotiation, 14*, 63–85.

Tobin, R. M., & Graziano, W. G. (2011). The disappointing gift: Dispositional and situational moderators of emotional expressions. *Journal of Experimental Child Psychology, 110*(2), 227−240.

van Dijk, E., van Kleef, G. A., Steinel, W., & van Beest, I. (2008). A social functional approach to emotions in bargaining: When communicating anger pays and when it backfires. *Journal of Personality and Social Psychology, 94*(4), 600–614.

van Doorn, E. A., van Kleef, G. A., & van der Pligt, J. (2015). How emotional expressions shape prosocial behavior: Interpersonal effects of anger and disappointment on compliance with requests. *Motivation and Emotion, 39*(1), 128−141.

van Kleef, G. A., de Dreu, C. K. W., & Manstead, A. S. R. (2010). An interpersonal approach to emotion in social decision making: The emotions as social information model. *Advances in Experimental Social Psychology, 42*, 45–96.

Wubben, M. J. J., de Cremer, D., & van Dijk, E. (2011). The communication of anger and disappointment helps to establish cooperation through indirect reciprocity. *Journal of Economic Psychology, 32*(3), 489−501.

Moderating effects of conflict types on disappointment in interpersonal conflict

TAO Aihua; LIU Yonghe; WANG Pei

(*Department of Psychology, Shanghai Normal University, Shanghai* 200234, *China*)

Abstract

Disappointment arises when the progress towards a goal is below expectation or when a desired outcome has not been achieved. The experience of disappointment is associated with the feeling of weakness more so than the experience of other emotions, accompanied by a tendency to do nothing and get away from the situation. Disappointment influences the expresser,s through sending messages that the negotiators have high expectations and demands. This may also evoke sense of helplessness. All of them make people have a strong feeling of competition. The way people cognitively appraise a performance situation is important because it may affect people's levels of attack. Thus, for example, "threat" appraisals are central to interpersonal conflict. Disappointment also has an effect on the threat appraisals.

Conflict types can broadly divide into those interest-based conflicts and value-based conflicts. Interest conflicts are conflicts about the division of scarce resources such as time, territory, or money. Value conflicts are conflicts about issues in which personal norms and values play a role. Values are people's beliefs about what is important in life, of what is right or wrong, and how the world should be. In contrast to resources, values are often more central to people's identities, they are often more abstract and cannot be traded off. As values are often more closely tied to people's identities, the conflict types have an effect on intrapersonal effect of disappointment.

The intrapersonal effect of disappointment means disappointment expressions influence expressers by cognitively appraising a performance situation. As mentioned above, Disappointment play an important role in conflict resolution. Disappointment generates helping and compensation behaviours for self. Previous work has shown that negotiators tend to concede when confronted with disappointment. We postulated that this effect occurred in conflicts on interests, but not on values. Value conflicts are more closely related to a person's values, norms, and identity, expressions of disappointment are likely to backfire. In two experiments, we used "the ultimatum game" and "assurance game" paradigm to investigate the moderating role of the type of conflict. Results indicated that: (i) people expressed disappointment with higher threat scores in value conflict than in interest conflicts, (ii) but people were less likely to engage in revenge and escalatory behaviours when confronted with an disappoint reaction in value conflict than in interest conflict.

In addition, the current series of studies provide some useful strategies to resolve interpersonal conflicts. On practical implications, this research examines the social psychological mechanism underlying interpersonal conflicts in China and would help managers and administrators understand ways to resolve interpersonal conflicts.

Key words interpersonal conflict; individual effect of disappointment; threat assessment; type of conflict; conflict behavior